

Gesamtkonzept zu Umbau und Weiterentwicklung der Ausländerbehörde

Handlungsfeld: Arbeitsabläufe

Einrichtung einer Wartezone mit Rezeption

Vorbemerkung:

In einer noch zu schaffenden Wartezone für ca. 20 Kunden der Abt. 332 der Abt. 332 im 2. OG, voraussichtlich vor den Aufzügen, soll eine Rezeption eingerichtet werden. Eine Kinderspielecke ist in die Wartezone integriert.

Die Rezeption soll eine Servicefunktion für die Kunden und zugleich eine Entlastung für die nachgelagerte Sachbearbeitung bewirken.

Die Rezeption erfüllt folgende Funktionen:

- Sie ist Erstanlaufstelle für Neukunden.
- Sie gibt räumliche Orientierung darüber, an wen und wohin sich Kunden mit ihrem Anliegen wenden können.
- Sie gibt Auskunft in einfachen Fragen. (z.B.: Wer ist Ansprechpartner in bestimmten Anliegen? Welche Unterlagen werden für bestimmte Anliegen grundsätzlich benötigt?)
- Sie bearbeitet einfache Vorgänge im Sinne einer Kurzanliegensklärung abschließend.
- Sie regelt die Terminvergabe, erforderlichen Falls den Sofortzugang zum Sachbearbeiter oder Entscheider.
- Sie sorgt für eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit.

Idealer Weise sollen Bestandskunden, die auf Aufforderung eines Sachbearbeiters zu einem bestimmten, vorab vergebenen Termin erscheinen, weiterhin die Möglichkeit des Direktzugangs zum Sachbearbeiter haben.

Generelle Kriterien für Aufgaben an der Rezeption:

Alle Aufgaben, die an der Rezeption erledigt werden können, müssen folgende Kriterien erfüllen:

- Datenschutzvorgaben müssen eingehalten werden.
- Wesentliche Infos zum Kunden müssen – außer bei Erstkontakt – an der Rezeption verfügbar sein. Hierzu sind IT-Verfahren (e-Akte?) erforderlich.
- Die dort angesetzten Kräfte müssen Fachkenntnisse und Entscheidungskompetenz zu den dort angesiedelten Aufgaben haben. Zu viele Weiterleitungen an kompetente Sachbearbeitung im Back Office sind kontraproduktiv.
- Der Zeitaufwand pro Kundenanliegen sollte im Schnitt maximal 5 Minuten betragen. Andernfalls werden Wartezeiten unzumutbar.
- Die Aufgabenerledigung muss einen tatsächlichen Entlastungseffekt für die nachgelagerte Sachbearbeitung bewirken, sonst wird die Einrichtung nicht bei den MitarbeiterInnen akzeptiert.
- Eine Dokumentation der an der Rezeption erledigten Arbeitsschritte muss für die nachfolgende Sachbearbeitung in der Fallakte (Fachverfahren Advis/E-Akte?) durch die Kräfte der Rezeption erfolgen können.
- Die Aufgaben müssen mit technischem Support (gemeinsame Kalender, ggf. Aufrufsysteme für die nachgelagerte Sachbearbeitung, IT-Verfahren, e-Akte, ...) unterstützt und vereinfacht erledigt werden können.

Mögliche Einzelaufgaben der Rezeption (nicht abschließend, ggf. auch reduzierbar, je nach Auswertung erster Analysen nach Einführung der Prozesse):

- Zentrale Kundenannahme und Steuerung, Leisten von Orientierungshilfen (auch über die Abt. 332 hinaus!);
- Umleitungsnummer für Telefone abwesender oder im Kundengespräch befindlicher Mitarbeiter/-innen;
- Zentrale Terminvergabe;
- Im Einzelfall Anmeldung bei Sachbearbeitern, wenn Kunde zum Termin erscheint (soweit technisch nicht anders lösbar);
- Einfache ausländerrechtliche Erstberatung, z.B.:
 - Anliegenklärung;
 - Abgleich, ob Vorgang vorhanden, im Fachverfahren Advis;
 - Ggf. Verweis auf zuständige Sachbearbeiter, an die Kunde sich wenden muss; idealer Weise mit Terminvergabe, alternativ: Sofortzugang;
 - Hinweise auf regelmäßig erforderliche Unterlagen anhand von Checklisten für Standardanliegen;
 - Vollständigkeitsprüfung für zum Termin mitgebrachte Unterlagen (Passgültigkeit, Visum, Urkunden, Immatrikulationsbescheinigung etc.)
 - Ausgabe von Anträgen;
 - soweit in der Kürze der Zeit leistbar, auch Verständnisklärung;
- Ausgabe EAT, bestehend aus folgenden Arbeitsvorgängen:
 - Übernahme der angelieferten EAT's von den Sachbearbeitern und alphabetisches Einsortieren, um die Ausgabe zielgerichtet durchführen zu können
 - Information über sog. eID Funktion
 - Zustellung des PIN Briefes
 - Verwaltung PIN/PUK Briefe
 - Ändern oder Ausschalten der eID Funktion bei Ausgabe
 - Sperrung der eID Funktion nach der Ausgabe
 - Abänderung PIN nach bereits erfolgter Ausgabe
 - Neusetzen PIN bei Verlust
 - Ausgabe EAT und Dokumentation
 - Nachträgliche Einschalten bzw. Ausschalten der eID Funktion
 - Entwerten AT/EAT
 - Benachrichtigung Abholung EAT
 - Rückmeldung der abgeschlossenen Vorgangsbearbeitung an zuständige Sachbearbeiter
 - ...
- Ausgabe Ausweis-/Passersatzpapiere
- Bearbeitung des täglichen Datenabgleichs mit der Meldebehörde (An- und Abmeldungen, Todesfälle, Geburten etc.) und Zuweisung an die Sachbearbeiter;
- Bearbeitung der X-Ausländer Anfragen;
- Pflegen der Wiedervorlage hinsichtlich Ablauf von Pässen und Aufenthaltsdokumenten; rechtzeitiges Anschreiben der Kunden;
- Beratung und ggf. Verweis an Netzwerkpartner wie AIB, Flüchtlings- und Migrationsberatung, VHS, Sozialverwaltung, Arbeitsverwaltung, FAU etc.; idealer Weise mit Terminvergabe für im Haus befindliche Kooperationspartner (z.B. AWO im Sinne von „Best In“);
- Entgegennahme Staatsangehörigkeits-Entlassungsbescheinigung (z.B. bei Türken);
- Ausgabe Einbürgerungszusicherung;

Personelle und organisatorische Überlegungen:

Die Rezeption muss dauerhaft mit mindestens 2 Kräften besetzt sein. Sinnvoll wäre es, die Serviceeinheit zu folgenden Zeiten zu besetzen:

- Montag: 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr
 - Dienstag: 08.00 Uhr bis 15.30 Uhr
 - Mittwoch: 08.00 Uhr bis 15.30 Uhr
 - Donnerstag: 08.00 Uhr bis 15.30 Uhr
 - Freitag: 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr
-
- Die Serviceeinheit soll nicht nur zu den Öffnungszeiten der Ausländerbehörde, sondern zu den oben genannten Zeiten mit Personal besetzt sein. Dies ist zum Einen deswegen erforderlich, weil die Serviceeinheit als Zentrale Telefonanlaufstelle auch außerhalb der Öffnungszeiten der Ausländerbehörde fungieren und Termine vergeben/bzw. einfache Fragen beantworten soll. Zum Anderen können einige der o.g. Tätigkeiten nur außerhalb des Parteiverkehrs von den in der Serviceeinheit angesiedelten Mitarbeitern erledigt werden.
 - Die Serviceeinheit soll die Terminvergabe zentral steuern. Dazu ist es erforderlich, dass diese Zugriff auf die Kalender/Terminübersichten aller Mitarbeiter hat. Die Terminblöcke müssen so vergeben werden, dass ausreichend Zeit für die Sachbearbeitung verbleibt. Zudem sollten bei der Terminvergabe immer auch Zeitpuffer eingeplant werden, in denen unvorhersehbare, dringende Anliegen erledigt werden können. Zudem muss den Mitarbeitern die Möglichkeit verbleiben, eigenständig Zeitfenster zu blocken, die für eine Terminvergabe gesperrt bleiben, um ausreichende Flexibilität bei der eigenen Aufgabenerledigung zu behalten.
 - Die Mitarbeiter in der Serviceeinheit müssen in der Lage sein, die Besucheranliegen konkret zu erfragen, die Dringlichkeit des Anliegens einzuordnen und die Kundenströme effizient zu steuern.
 - Die Mitarbeiter in der Serviceeinheit müssen höflich, freundlich, belastbar, interkulturell aufgeschlossen sein und über hohe Sozialkompetenz verfügen. Zudem müssen diese zumindest über gute Englischkenntnisse verfügen.
 - Dazu benötigen diese grundlegende Kenntnisse des weiten Spektrums des Ausländerrechts und verfügen idealerweise bereits über Praxiserfahrung.
 - Die speziellen Anforderungen an diese Tätigkeit müssen ihren Niederschlag auch in der Stellenbewertung finden. D.h. entsprechend motiviertes und qualifiziertes Personal wird nur für diese Aufgabe nur zu bekommen sein, wenn die Stellen adäquat bewertet werden.